



CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO


Revisione 18 del 21/03/2015

Emesso Verificato Approvato

Amministratore Unico


A handwritten signature in black ink, appearing to read "Andrea Verme".

Qualitalia Sas
Sede Legale: Via Aubert 18, 10025 Pino Torinese (TO)
Sede Operativa e Amministrativa c/o Formawork: via F. Londonio 12, 20154 Milano
Tel. 02/34931703 r.a. - Fax. 02/700594462 – Cell. +39 3357018375
Email: info@qualitaliasrl.it – andrea.verme@qualitaliasrl.it – andrea.verme@formawork.it
Website: www.formawork.it – www.qualitaliasrl.it
P.iva 07711910013

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 2 di 20


SOMMARIO

1. COME CONTATTARCI.....	3
2. LA SOCIETÀ.....	4
3. LE COMPETENZE TECNICO – SCIENTIFICHE.....	5
4. I SERVIZI OFFERTI.....	6
5. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	15
6. LA QUALITÀ E LE REFERENZE.....	16
QUALITÀ	16
REFERENZE.....	16
7. CODICE DEONTOLOGICO DI QUALITALIA.....	16

	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO</p>	<p>Rev. 15 Data: 17/04/13</p>
<p>MO CSV 01</p>	<p align="center">Rif. MQ Cap. 5</p>	<p>Pag. 3 di 20</p>

1. COME CONTATTARCI

Ragione sociale	Qualitalia Sas di Andrea Verme
Sede legale	Via Aubert n°18 10025 Pino Torinese - Torino
Tel.	+39 0118119967
Fax	+39 0118119967
Cell.	+39 3357018375
E-mail	info@qualitaliasrl.it andrea.verme@qualitaliasrl.it
Internet	www.qualitaliasrl.it

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 4 di 20

2. LA SOCIETÀ

La società QUALITALIA, costituita nel 1999, rappresenta il risultato dell'esperienza ultradecennale del socio fondatore (Andrea Verme – Veterinario), nel settore della consulenza per lo sviluppo della cultura della qualità nell'industria agro-alimentare. Nel corso degli anni, il campo d'attività del socio fondatore prima e della società poi si è esteso ed altri settori quali:


- Industria mangimistica.
- Sanitario e bio-medicale.
- Veterinario.
- Farmaceutico e dietetico.
- Turistico ed alberghiero.
- Laboratori d'analisi.



Oltre agli ambiti suddetti Qualitalia, grazie alla collaborazione con professionisti e società di consulenza specializzate, opera con professionalità anche in altri settori:

- Edilizio.
- Meccanico.
- Informatico.
- Logistico.
- Trasporti.
- Commercio.

Dal 2010 Qualitalia collabora con il Parco Tecnologico Padano di Lodi, struttura di eccellenza voluta dalla Regione Lombardia e dedicata alla ricerca applicata alle imprese del settore agroalimentare, cosmetico e farmaceutico, per lo sviluppo dei servizi di consulenza e certificazione.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO</p>	<p>Rev. 15 Data: 17/04/13</p>
<p>MO CSV 01</p>	<p style="text-align: center;">Rif. MQ Cap. 5</p>	<p>Pag. 5 di 20</p>

3. LE COMPETENZE TECNICO – SCIENTIFICHE


Qualitalia opera in Italia ed all'estero con un proprio network di professionisti, ognuno competente per il rispettivo settore d'intervento, in grado di fornire assistenza qualificata, secondo le esigenze del Cliente.



I professionisti sono scelti da Qualitalia in base al Curriculum Vitae ed alle esperienze lavorative documentate. Ogni prestazione professionale dei propri collaboratori è valutata dalla direzione di Qualitalia sulla base d'osservazioni dirette ed attraverso le informazioni acquisite dai clienti, registrate su appositi questionari.

Qualitalia garantisce ai propri collaboratori la formazione continua attraverso, partecipazione a convegni, seminari e gruppi di studio e sessioni d'aggiornamento interne periodiche tra colleghi.

Il Curriculum Vitae del socio fondatore è disponibile su internet o su file a richiesta.

	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO</p>	<p>Rev. 15 Data: 17/04/13</p>
<p>MO CSV 01</p>	<p align="center">Rif. MQ Cap. 5</p>	<p>Pag. 6 di 20</p>

4. I SERVIZI OFFERTI



Il gruppo fornisce assistenza tecnica alle aziende che vogliono migliorare i propri processi aziendali, al fine di conformarli agli standard qualitativi richiesti dal mercato.

Ogni servizio offerto è progettato ed attuato secondo le specifiche caratteristiche del cliente, attraverso un lavoro di gruppo e con l'obiettivo di offrire un prodotto personalizzato, efficiente ed efficace per l'organizzazione che ne usufruisce. Per questo motivo QUALITALIA non ricorre mai a materiale documentale preconfezionato.


Assistenza per CERTIFICAZIONE ISO 9000.

Le norme ISO 9000 definiscono i requisiti del sistema qualità necessari a dimostrare la capacità di un'organizzazione di progettare ed offrire un prodotto o un servizio conforme a requisiti prestabiliti e di gestire un miglioramento continuo orientato alle esigenze del cliente.



Assistenza per CERTIFICAZIONE ISO 22000.

La norma ISO 22000, nuovo standard mondiale, definisce i requisiti che le aziende del settore agroalimentare devono possedere per garantire al prodotto alimentare standard elevati di sicurezza.

	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO</p>	<p>Rev. 15 Data: 17/04/13</p>
<p>MO CSV 01</p>	<p align="center">Rif. MQ Cap. 5</p>	<p>Pag. 7 di 20</p>

Assistenza per CERTIFICAZIONE ISO 14000 - Reg. Europeo 1836/53 (EMAS).

Le norme ISO 14000 ed il Reg. EMAS definiscono i criteri per lo sviluppo in azienda di un efficace sistema di Gestione Ambientale. Gli elementi caratterizzanti di questi schemi certificativi sono l'analisi dell'impatto ambientale, la dichiarazione di una politica aziendale mirata al rispetto dell'ambiente, il monitoraggio delle attività relative ed il miglioramento costante.




Assistenza per CERTIFICAZIONE DELLA FILIERA FORESTALE FSC

Il Forest Stewardship Council [FSC - Consiglio di Amministrazione delle Foreste] è una associazione senza fine di lucro creata nel 1993 per iniziativa di Greenpeace e di altre associazioni ambientaliste allo scopo di:

- stimolare e certificare la gestione forestale sostenibile dal punto di vista ecologico, sociale ed economico;
- usare il mercato per fare incontrare la domanda di consumatori con l'offerta di produttori forestali capaci di gestire le foreste mantenendo la biodiversità e le funzioni ecologiche e portando reali benefici alle comunità locali.;
- creare un sistema di certificazione che mettesse in grado il consumatore finale di riconoscere i prodotti realizzati con materie prime provenienti da foreste gestite in modo sostenibile secondo criteri ben definiti e verificabili.



Qualitalia aiuta le aziende che desiderano raggiungere tale ambito riconoscimento attraverso un consulenza professionale e competente.

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 8 di 20

Assistenza per CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO.

La certificazione di prodotto prevede, secondo i casi, il rilascio di marchi o di certificati che attestino la conformità di prodotti o servizi a requisiti specifici definiti dal cliente, o da organizzazioni coinvolte, in appositi disciplinari. La certificazione di prodotto permette all'azienda di valorizzare il proprio prodotto o servizio rispetto a prodotti o servizi analoghi presenti sul mercato.



Assistenza per CERTIFICAZIONE DI FILIERA (norma ISO 22005).

La certificazione di filiera garantisce la visibilità di iniziative che non coinvolgono le singole aziende ma che riguardano la filiera produttiva. Le dimensioni della filiera da certificare ed i prodotti oggetto di certificazione possono essere scelti in funzione di esigenze specifiche.


Assistenza per l'ottenimento di AUTORIZZAZIONI SANITARIE E BOLLO CEE secondo la normativa vigente.

Assistenza tecnica per l'ottenimento di autorizzazioni sanitarie e bolli CEE nel settore della produzione, trasformazione, stoccaggio e distribuzione di prodotti agroalimentari.

Assistenza per l'adeguamento del sistema di gestione dell'igiene aziendale secondo il metodo H.A.C.C.P. e/o secondo la norma UNI 10854.

Il metodo HACCP, riconosciuto nel mondo, permette di analizzare sistematicamente i rischi igienico-sanitari associati alla produzione, commercializzazione e somministrazione di alimenti e mangimi. QUALITALIA garantisce studi personalizzati ed approfonditi, in relazione alla tipologia di azienda.



	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 9 di 20

Assistenza per certificazione secondo SCHEMI CERTIFICATIVI DELLA GRANDE DISTRIBUZIONE.

I principali gruppi di acquisto europei hanno sviluppato protocolli di qualifica dei propri fornitori che sono oggetto di certificazione di parte terza (protocolli IFS, BRC, EUREP-GAP, EFSIS, ecc.). Qualitalia offre la propria esperienza nel settore per aiutare le aziende alimentari ad ottenere tali certificazioni, con lo scopo di diventare fornitori qualificati della grande distribuzione.


Esecuzione di VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE E DI PARTE SECONDA AI FORNITORI (eseguite secondo gli standard definiti dalla norma ISO 19011).

I tecnici di QUALITALIA sono tutti qualificati Valutatori Sistemi Qualità secondo le vigenti norme internazionali in tema di qualifica degli ispettori, pianificazione ed esecuzione di verifiche ispettive. Ciò garantisce il giusto livello di professionalità nell'esecuzione degli audit interni all'organizzazione o esterni ai fornitori.

Assistenza per CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ DI PRODOTTI ALIMENTARI, COSMETICI E FARMACEUTICI ALLA DISCIPLINA MUSULMANA (HALAL)



Il mercato di utenti di fede musulmana è in continua espansione. Qualitalia, grazie alla propria collaborazione con CO.RE.IS, è in grado di offrire alle aziende interessate un marchio di certificazione ed un disciplinare di prodotto che siano riconosciuti dalle principali comunità islamiche nel mondo e che permettano agli utenti di fede musulmana di riconoscere i prodotti ottenuti con ingredienti e tecniche produttive conformi ai dettami del Corano.

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 10 di 20

Assistenza per CERTIFICAZIONE ETICA SA 8000.

La norma SA (Social Accountability) 8000 ha l'obiettivo di descrivere i criteri di eticità dei rapporti all'interno dell'azienda tra il datore di lavoro e i dipendenti. La nuova norma si adatta a quelle aziende che vogliono investire nel miglioramento dei rapporti umani e delle condizioni di lavoro dei propri dipendenti.

ISO 27001 SICUREZZA DEI DATI INFORMATICI

In un'epoca sempre più informatizzata, la sicurezza dei dati circolanti online è diventata una priorità per ogni organizzazione. La Norma definisce i requisiti per dichiarare sicura l' gestione dei dati informatici delle organizzazioni che ne fanno richiesta.




ASSISTENZA ALLE AMMINISTRAZIONI COMUNALI PER LA QUALIFICA DEI FORNITORI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Qualitalia offre consulenza tecnica per la stesura dei capitolati d'appalto, per la valutazione delle aziende partecipanti e per il successivo mantenimento della qualifica nel tempo, effettuando attività di sopralluogo e monitoraggio presso i centri di cottura, i mezzi di trasporto ed i refettori, prelevando campioni di materie prime, semilavorati e prodotti finiti e valutandone i risultati nel tempo.

SANITÀ PUBBLICA E PRIVATA

Consulenza per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie secondo DPR 14/01/1997 e successive modifiche. Certificazioni ISO 9001:2008. Accredimento delle strutture sanitarie secondo il protocollo americano Joint Commission.



	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO</p>	<p>Rev. 15 Data: 17/04/13</p>
<p>MO CSV 01</p>	<p style="text-align: center;">Rif. MQ Cap. 5</p>	<p>Pag. 11 di 20</p>

Organizzazione e gestione dei sistemi sanitari regionali e locali. Sistemi e strumenti di gestione per le aziende sanitarie. Progettazione organizzativa, pianificazione strategica e gestione del cambiamento nelle aziende sanitarie.

ASSISTENZA ALLE STRUTTURE VETERINARIE

Consulenza alle strutture veterinarie per certificazioni di sistema secondo la norma ISO 9001:2008 o certificazioni di prodotto secondo il manuale di Buone Pratiche Veterinarie (BPV), redatto da ANMVI (Associazione Nazionale Medici Veterinari Italiani) e patrocinato dal ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, e da FNOVI (Federazione Nazionale veterinari Italiani).



Assistenza per L'ACCREDITAMENTO DEI LABORATORI DI PROVA (norma ISO 17025).




La norma regola i criteri generali di funzionamento dei laboratori di prova, in materia di competenza tecnica e di gestione del sistema qualità. L'adeguamento del Sistema Qualità di un laboratorio di prova a questa norma ne permette l'accreditamento da parte di ente terzo riconosciuto.

PROGETTAZIONE di impianti ed ASSISTENZA TECNICA per attività produttive agricole e zootecniche.

I tecnici di QUALITALIA provengono tutti dal settore agroalimentare e sono a disposizione delle aziende del settore primario per fornire assistenza qualificata ad agricoltori, allevatori ed aziende connesse, mirata al miglioramento quantitativo e qualitativo delle produzioni agricole e zootecniche.



	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO</p>	<p>Rev. 15 Data: 17/04/13</p>
<p>MO CSV 01</p>	<p style="text-align: center;">Rif. MQ Cap. 5</p>	<p>Pag. 12 di 20</p>

SETTORE COSMETICO – GMP E CERTIFICAZIONE ISO 22716

A decorrere dall'11 luglio 2013, cioè 42 mesi dopo la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del nuovo regolamento Regolamento (CE) n. 1223/2009 sui prodotti cosmetici, le aziende che producono cosmetici dovranno dimostrare che la produzione e il confezionamento dei prodotti cosmetici sono effettuati nel rispetto dei requisiti GMP dettati dal regolamento europeo.




Mettere in piedi un sistema GMP funzionante ed adeguato alle esigenze della singola azienda richiede un lavoro lungo e paziente, frutto di competenze tecniche, igienico-sanitarie e di gestione dei sistemi qualità, e finalizzato alla stesura di un sistema documentale ed alla sua successiva applicazione.



Il progetto prevede la realizzazione di un sistema documentale di gestione delle GMP, la formazione del personale e l'affiancamento in azienda per l'implementazione e la personalizzazione dello stesso.

Il progetto prevede altresì di fornire all'azienda gli strumenti necessari per poter accedere alla certificazione volontaria del sistema di gestione delle GMP, secondo la norma UNI EN ISO 22716:2008. La norma UNI EN ISO 22716:2008 fornisce le linee guida per la produzione, il controllo, l'immagazzinamento e la spedizione dei prodotti cosmetici.

La conformità a questa norma volontaria conferisce presunzione di conformità ai requisiti GMP e quindi al regolamento Europeo 1223/09.

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 13 di 20

Assistenza per adeguamento del sistema di gestione della SICUREZZA SUL LAVORO, secondo la legislazione nazionale ed europea in vigore e/o la norma volontaria OHSAS 18001.

QUALITALIA è in grado di offrire assistenza per la valutazione dell'esposizione del personale ai fattori di rischio chimico, fisico e biologico nei luoghi di lavoro, per lo studio della sicurezza di impianti ed apparecchiature, per la valutazione dei rischi nel complesso aziendale, per l'organizzazione dell'azienda




della gestione delle tematiche relative alla sicurezza ed igiene del luogo di lavoro, attraverso la stesura di manuali di istruzioni, l'esecuzione di audit per la verifica delle conformità e l'identificazione degli eventuali interventi correttivi.

ASSISTENZA PER MARCATURA CE.

La marcatura CE, indispensabile per la libera circolazione del prodotto nell'Unione Europea, deve essere apposta sul prodotto o, qualora non possibile, sulla confezione o sul foglio d'istruzioni e costituisce una dichiarazione di conformità del prodotto alla direttiva europea di riferimento in tema di sicurezza d'uso.

Assistenza per ACCREDITAMENTO SOA, secondo il DPR 34/2000.

Il DPR 34/2000 definisce i criteri per l'ottenimento dell'attestazione di qualifica richiesta alle aziende che eseguono lavori pubblici affidati dai soggetti di cui all'art. 2 della L. 109/94 e basata sui requisiti di capacità tecnica e finanziaria. QUALITALIA fornisce informazioni, predispone le pratiche necessarie ed effettua audit interni per garantire l'ottenimento dell'accREDITAMENTO SOA da parte degli enti terzi preposti.

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 14 di 20

PROGETTAZIONE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E DOCENZE.

La lunga esperienza nelle attività di organizzazione di corsi di formazione e di docenza, permette a QUALITALIA di essere un valido partner per enti di erogazione di attività formative, nell'ambito della progettazione e gestione di attività formative al personale operativo o alla direzione aziendale. Qualitalia progetta ed eroga anche corsi accreditati ECM e destinati al personale sanitario.

SPORTELLO FINANZIAMENTI E QUALITÀ

La società Qualitalia ha aperto uno sportello finanziamenti/contributi dedicati alle imprese, al fine di fornire ai clienti una tempestiva informazione riguardo le agevolazioni finanziarie alle imprese.


Nello specifico la nostra società effettua, attraverso collaborazioni consolidate con professionisti ed enti di formazione, lo studio di fattibilità, la raccolta dati ed una concreta analisi documentale, la progettazione e sviluppo del progetto, la verifica del progetto, la presentazione del progetto presso l'ente erogatore e l'assistenza sino all'erogazione del finanziamento/contributo da parte dell'ente.



Lo sportello qualità di QUALITALIA fornisce inoltre ai propri clienti informazioni utili ad orientarsi nel mondo della qualità che è in perenne evoluzione normativa. A richiesta possono essere attivati altri servizi specifici per aziende che eventualmente li richiedano. Il servizio è offerto anche su internet al portale www.qualitaliasrl.it

CONSULENZA PER LA REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL DPS (DOCUMENTO PROGRAMMATICO PER LA SICUREZZA DEI DATI) IN CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA VIGENTE INTEMA DI "PRIVACY" (D.Lvo 196/2003).

Qualitalia aiuta le aziende a redigere il DPS (documento programmatico per la sicurezza dei dati) ed a gestirne gli oneri applicativi anche per conto di aziende terze, secondo quanto richiesto dalla legge, con l'eventuale utilizzo di apposito supporto informatico.

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 15 di 20

INTERNET e MULTIMEDIALITÀ.

QUALITALIA in collaborazione con partner qualificati realizza siti internet, studi personalizzati e servizi business to business (B2B) per la valorizzazione dell'immagine e dei prodotti aziendali e/o la commercializzazione dei prodotti sul WEB.

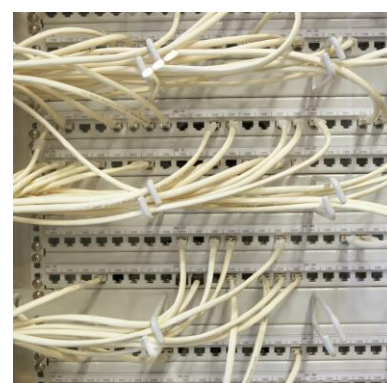
SERVIZI DI CONSULENZA COMEMRCIALE E MARKETING


Per rendere immediatamente fruibili dai clienti Qualitalia i vantaggi offerti dalle certificazioni, abbiamo sviluppato negli ultimi anni un servizio di consulenza strategica per le piccole e medie imprese volto a favorirne la presenza nella GDO italiana ed europea e/o a svilupparne l'internazionalizzazione.

Un team di professionisti analizza le potenzialità dell'azienda, ne individua i punti forti commerciali e definisce una strategia di sviluppo e vendita in Italia ed all'estero.

5. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Per conciliare alta qualità dei servizi erogati ed efficienza operativa QUALITALIA ha scelto il concetto di RETE, la collaborazione strutturata con figure professionali e società di consulenza diverse, ciascuna esperta nel proprio settore ed attentamente selezionata in virtù del proprio Curriculum e della capacità di comunicazione con il prossimo. Tutti i professionisti e le società incaricate da QUALITALIA per attività presso il cliente sono in grado di dedicarsi autonomamente e con competenza agli incarichi assegnati.



	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO</p>	<p>Rev. 15 Data: 17/04/13</p>
<p>MO CSV 01</p>	<p style="text-align: center;">Rif. MQ Cap. 5</p>	<p>Pag. 16 di 20</p>

6. LA QUALITÀ E LE REFERENZE

Qualità

QUALITALIA opera in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 dal 2002 per attività di consulenza nel campo della qualità, sicurezza e ambiente e dal 2004 per l'attività di progettazione ed erogazione di corsi di formazione, anche in ambito ECM. L'esigenza di sviluppare un Sistema di Gestione per la Qualità non è scaturita da un requisito formalmente espresso dai nostri clienti, ma dalla duplice volontà della Direzione di rendere più trasparente l'organizzazione e di offrire prodotti e servizi sempre più in linea con le esigenze espresse dal cliente ed implicite del mercato.



Referenze

La Direzione di QUALITALIA ritiene che la maggior qualifica per le attività svolte provenga dalle referenze fornite dai nostri clienti. E' pertanto disponibile sul sito internet www.qualitaliasrl.it o su file a richiesta, l'elenco completo dei clienti ed i lavori effettuati.

7. CODICE DEONTOLOGICO DI QUALITALIA

1) Integrità

Qualitalia s'impegna a svolgere ogni attività di consulenza secondo criteri d'**obiettività, imparzialità, rigore professionale, onestà e rettitudine.**

2) Riservatezza

Qualitalia non può divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardino attività ed interessi dei clienti, percepite durante l'espletamento dell'incarico. Queste notizie sono coperte da **segreto professionale** e di conseguenza sono considerate riservate sia all'esterno sia all'interno dell'azienda cliente.




3) Indipendenza

Qualitalia ed i rispettivi collaboratori lavorano in modo **professionalmente indipendente** dagli enti o imprese con cui collaborano e garantiscono la massima **oggettività e coerenza**, secondo gli obiettivi da raggiungere, nel pieno **rispetto del cliente** e delle sue esigenze.

4) Qualità della prestazione

L'obiettivo principale di Qualitalia è la **massima soddisfazione del cliente**. Pertanto i professionisti che collaborano con Qualitalia devono possedere i requisiti indispensabili in

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 17 di 20

termini di personalità, competenza, serietà, cultura, preparazione professionale ed obiettività, tali da garantire il raggiungimento dell'obiettivo.

5) Competenza

Qualitalia ed i rispettivi collaboratori devono possedere **elevate ed aggiornate competenze** professionali. Per questo motivo Qualitalia provvede a favorire l'aggiornamento professionale dei collaboratori attraverso adeguati interventi formativi. Ove la competenza professionale dei propri professionisti non sia sufficiente o adeguata al lavoro da svolgere, Qualitalia s'impegna a collaborare con il cliente per trovare i professionisti più adatti a svolgere il lavoro richiesto, oppure rifiuta l'incarico.

6) Efficacia

Qualitalia s'impegna a portare a compimento i servizi offerti, nei **modi** e nei **tempi** contrattualmente **concordati**.

7) Trasparenza

Qualitalia s'impegna a dare la più **ampia informazione al cliente**, relativamente al lavoro richiesto, alle modalità d'erogazione della consulenza ed alle competenze specifiche, in modo da dare allo stesso la possibilità di compiere la scelta migliore.

8) Controllo

Qualitalia dà al cliente la possibilità di **valutare** in ogni momento la documentazione riguardante i procedimenti applicati, **lo stato d'avanzamento** del lavoro e le attività svolte, mediante la registrazione, su appositi report, di tutte le attività svolte e degli interlocutori presenti in ogni riunione.


9) Lealtà

Qualitalia impone ai propri collaboratori un **comportamento leale** nei riguardi delle altre società di consulenza operanti sul territorio. In caso d'avvicendamento negli incarichi, Qualitalia s'impegna a fornire ogni indicazione utile alla società di consulenza che riceve l'incarico, per garantire una costruttiva collaborazione nel migliore interesse del cliente.

10) Dichiarazione d'impegno

Qualitalia s'impegna inoltre a garantire, durante lo svolgimento delle proprie attività, l'osservanza delle seguenti **regole interne**:

- La **prima visita** effettuata presso la sede del cliente, per conoscere e valutare l'azienda in funzione della successiva emissione di un'offerta, non sarà mai effettuata a pagamento, in quanto parte integrante della nostra politica commerciale.
- L'**offerta** non sarà mai ambigua nelle prestazioni e, soprattutto, nel prezzo, ma verrà fornita al cliente la massima collaborazione e trasparenza per prevedere eventuali ripercussioni ed investimenti aggiuntivi derivanti dall'incarico che ci affiderete.
- Se durante la consulenza emergessero **costi aggiuntivi** o difficoltà applicative tali da richiedere una modifica al programma originario, ogni variazione organizzativa ed economica sarà pianificata e concordata con il cliente.
- In caso di **ritardato pagamento** di una fattura QUALITALIA non ricorrerà ad azioni legali, se il ritardo sarà preannunciato dal cliente e legato a motivi oggettivi ed obiettivi.
- In caso di scelta di una "terza parte indipendente" (Organismi di Certificazione, Revisori

	CARTA DEI SERVIZI E CODICE DEONTOLOGICO	Rev. 15 Data: 17/04/13
MO CSV 01	Rif. MQ Cap. 5	Pag. 18 di 20

contabili, Sedi arbitrali, Periti di parte), la società di consulenza non imporrà le proprie preferenze ma aiuterà il cliente a valutare la scelta più opportuna per le proprie specifiche esigenze.

- Infine c'impegniamo a fornire un'assistenza tecnica che diventi, nel tempo, un buon investimento per il cliente, perché:

IL NOSTRO OBIETTIVO CONSISTE NEL DIVENIRE PARTNER PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO DEL CLIENTE, E SOPRATTUTTO RESTARLO NEL TEMPO!

Andrea Verme
Amministratore Unico

